

Conditions générales

d'achats de méthodes d'évaluation et d'utilisation de l'Environnement de Tests Signa (ETS)

1 Préambule

- 1.1 Signa Assessment Sàrl, désignée ci-après Signa Assessment, est une société à responsabilité limitée dont les objectifs sont, selon son inscription au registre du commerce, le conseil en ressources humaines, la conception et la vente de licences d'utilisation de tests psychométriques, et plus généralement la mise à disposition de méthodes d'évaluation individuelles et collectives.
- 1.2 Les présentes conditions générales (CG) régissent les relations entre Signa Assessment et ses clients et partenaires.
- 1.3 Toute demande de dérogation aux présentes CG doit se faire par écrit et faire l'objet d'un consentement de toute les parties concernées.
- 1.4 La commande d'outils personnalisés, hors catalogue standard de Signa Assessment, fait l'objet d'un devis, d'une facturation et de conditions d'utilisation hors du champs des présentes CG.
- 1.5 La commande de crédits de passation et la connexion sur l'Environnement de Tests Signa (ci-après désignée ETS) entraînent automatiquement une acceptation des conditions générales les plus récentes et qui sont communiquées au client au plus tard au moment de l'acte d'achat. De plus, elles sont disponibles en tout temps sur le site internet de Signa Assessment.
- 1.6 Par *client* dans les présentes conditions générales, il est entendu toute entreprise ou institution faisant l'achat de crédits de passation en vue de l'administration de méthodes d'évaluation (p. ex. tests psychométriques) en son nom propre.
- 1.7 Par *utilisateur* dans les présentes conditions générales, il est entendu tout collaborateur ou responsable d'une entreprise cliente ayant accès à l'ETS.
- 1.8 Par *répondant* dans les présentes conditions générales, il est entendu toute personne qui a reçu une invitation à passer un ou plusieurs tests psychométriques en son nom propre.

2 Conditions générales de vente et d'annulation

- 2.1 En tant qu'éditeur dans le domaine de la psychométrie, Signa Assessment conçoit des tests et questionnaires (ci-après les outils) et en vend des licences d'utilisation via sa plateforme de tests, appelée Environnement de Tests Signa (ci-après ETS).
- 2.2 Du fait d'une tarification adaptative, tout contrat de vente de licences d'utilisation est précédée d'une offre personnalisée. Fait exception à cette règle la demande de reconduction d'une offre, même passée de date, à condition qu'elle soit acceptée par Signa Assessment.
- 2.3 Toute demande d'offre ou commande se fait par une personne autorisée, représentant le client.
- 2.4 Le client signifie son acceptation de l'offre en faisant parvenir à Signa Assessment un courrier postal confirmant explicitement l'acceptation de l'offre. Il peut également le faire par e-mail à condition qu'il utilise une adresse d'envoi nominative lui étant propre.
- 2.5 Au moment de l'acceptation d'une offre par un client, Signa Assessment établit une facture conforme au devis.

- 2.6 Signa Assessment fait preuve de transparence dans l'établissement de ses prix figurant dans ses offres et factures, et précise les prix hors taxes (HT), toutes taxes comprises (TTC), le montant de la TVA.
- 2.7 Lors de l'établissement d'une offre commerciale, seul le prix hors taxe (HT) a valeur d'engagement. Toute modification du taux de TVA sera appliqué tel qu'il existera lors de la commande finale. Le prix toutes taxes comprises (TTC) n'est fourni qu'à titre indicatif.
- 2.8 Signa Assessment dispose du droit d'appliquer ou non les réductions prévues dans son catalogue en fonction de la situation particulière du client, sans qu'il en ait à se justifier. L'octroi d'une réduction quelconque ne constitue aucunement pour le client un droit d'obtention d'une réduction similaire ou équivalente lors d'une commande ultérieure.
- 2.9 Les prix signalés dans des brochures, sites web ou applications peuvent faire à tout moment l'objet d'adaptations, sans préavis. De plus, elles n'ont qu'une valeur indicative. Seules les offres, qui ont une durée de validité de 3 mois au maximum, ont valeur d'engagement entre Signa Assessment et un client potentiel.
- 2.10 La commande et le règlement complet de la facture donnent droit aux clients de disposer des crédits de passation qu'il a achetés dans les heures / jours qui suivent la réception du paiement. Il peut les appliquer librement à tous les outils auxquels il a accès sur l'ETS (et donc pour lesquels il est correctement formés).
- 2.11 Signa Assessment se réserve le droit de refuser toute commande ou accès à l'ETS d'un client qui ne serait pas, pour une raison ou une autre, à jour dans ses paiements à son égard.
- 2.12 Signa Assessment se réserve le droit de facturer des pénalités de retard de paiement qui se montent à 5 % de la facture totale dès le deuxième mois de retard.
- 2.13 Le compte peut être fermé sur décision unilatérale de Signa Assessment sans aucune justification à produire, notamment dans le cas où le client ne répond pas à ses obligations de paiement ou qu'il utilise l'ETS de manière non autorisée.
- 2.14 Une passation de test est considérée comme consommée et débitée du cumul des crédits une fois le rapport généré par le client.
- 2.15 Les crédits de passation achetés peuvent être utilisés sans date limite. Toutefois, au plus tard cinq ans après la dernière passation, si aucune activité n'est enregistrée sur le compte du client, Signa Assessment se réserve le droit de procéder à la clôture du compte selon les conditions d'annulation ci-après (voir article 2.17 en particulier).
- 2.16 Dès l'acceptation de l'offre, les conditions d'annulation suivantes s'appliquent :
 - 2.16.1 0 à 7 jours après l'acceptation de l'offre : 10 % de la facture totale + CHF 20.00 de frais de dossier.
 - 2.16.2 8 à 30 jours après l'acceptation de l'offre : 20 % de la facture totale + CHF 20.00 de frais de dossier.
 - 2.16.3 Plus de 30 jours après l'acceptation de l'offre : 50 % de la facture totale + CHF 20.00 de frais de dossier.

- 2.17 Lorsque des crédits de passation ont été consommés, ceux-ci sont déduits au pro-rata du montant à rembourser. C'est sur cette base que sont calculés les frais mentionnés ci-dessus.
- 2.18 Les crédits offerts gracieusement par Signa Assessment ne peuvent pas faire l'objet d'une demande de remboursement. Les crédits offerts sont débités du compteur avant tout calcul de remboursement.
- 2.19 Le client souhaitant fermer son compte auprès de Signa Assessment le fait par écrit et par une personne autorisée (e-mail nominatif ou courrier postal dûment signé). S'il existe un solde de crédits de passation non consommés mais que celui-ci n'est pas suffisant pour permettre l'administration d'une passation d'un test, le solde restant est perdu. Sinon, il est remboursé selon les conditions énoncées précédemment.

3 Conditions générales d'utilisation de l'ETS

- 3.1 En raison de la nature des produits et services vendus, Signa Assessment est en droit de s'assurer que les clients qui achètent des licences d'utilisation des outils ont également une formation adéquate leur permettant de les administrer correctement et en restituer les résultats selon les règles de l'art. Ce faisant, Signa Assessment propose ou impose une formation à l'utilisation des outils, avant ou après l'entrée en vigueur du contrat de vente. Le client s'engage à faire former tout le personnel ayant accès aux outils et pour lesquels Signa Assessment considère qu'une formation s'impose.
- 3.2 Sauf disposition contraire, les psychologues (niveau Master) ne sont pas obligés de participer aux formations de Signa Assessment ; ils le peuvent toutefois s'ils le souhaitent. Afin de s'assurer que le personnel ayant accès à l'ETS soit correctement formé, Signa Assessment se réserve le droit de demander une copie du titre de psychologue aux clients qui prétendent à ce titre.
- 3.3 Le client, en tant qu'entreprise, peut créer autant de profils utilisateurs dont il a besoin. Il est seul responsable de leur gestion (création, restriction d'accès, annulation). L'utilisation des outils Signa Assessment par ses utilisateurs sont sous sa responsabilité.
- 3.4 Le client et ses utilisateurs sont co-responsables de la gestion des connexions et de l'accès au compte du client. Ceux-ci sont propres à l'entreprise et aux utilisateurs, et sont intransmissibles. Signa Assessment ne saurait être tenu pour responsable d'une utilisation non autorisée des accès.
- 3.5 Le client est responsable de s'assurer que seuls les utilisateurs habilités à l'utilisation d'un outil puissent y accéder.
- 3.6 Afin d'accéder à l'ETS et aux outils Signa Assessment, tant le client que le répondant sont tenus de disposer d'outils informatiques à jour et sécurisés. Signa Assessment ne peut être tenu pour responsable de problèmes d'affichage résultant d'un matériel ou de logiciels obsolètes.
- 3.7 En aucun cas Signa Assessment ne prendra en charge l'indemnisation des dommages matériels et immatériels directs ou indirects pouvant être subis par le client ou le répondant du fait de l'utilisation de l'ETS et de la passation de tests.
- 3.8 Lors d'un premier accès à la plateforme de tests (ETS), l'utilisateur est tenu de modifier son mot de passe et remplacer celui fourni par un mot de passe considéré offrant un degré élevé de sécurité, selon les recommandations en vigueur. L'utilisateur n'est pas en droit de transmettre son mot de passe à une personne tierce.
- 3.9 Le client et les utilisateurs ne peuvent accéder qu'aux tests pour lesquels ils ont été formés ou pour lesquels ils disposent d'un droit d'accès tacite. L'utilisation d'autres outils est interdite.
- 3.10 Les utilisateurs sont divisés en trois catégories sur l'ETS, chacun ayant des droits (permissions) différents :
- 3.10.1 Super-administrateurs : ont accès à toute l'activité du compte client sur l'ETS, y.c. la consommation des crédits de passations (soldes et comptabilité détaillée), les batteries de tests et passations de tous les utilisateurs, et la création d'autres utilisateurs d'un niveau de permission égal ou inférieur. Ils représentent l'entreprise (le client) auprès de Signa Assessment.
- 3.10.2 Administrateurs : ont accès aux mêmes droits que les Super-administrateurs, à l'exception de la comptabilité de la consommation des crédits. Ils n'ont aucun droit de représentation de l'entreprise auprès de Signa Assessment.
- 3.10.3 Utilisateurs : ils peuvent créer des batteries de tests et en administrer les passations. Ils n'ont aucun droit de représentation de l'entreprise auprès de Signa Assessment.
- 3.11 La relation entre le client et les répondants est gérée par le client seul ; Signa Assessment n'intervient pas, si ce n'est pour résoudre d'éventuels problèmes d'ordre technique. Le client gère en toute autonomie les invitations et passations.
- 3.12 Signa Assessment offre à ses clients un soutien technique relatif à l'utilisation de l'ETS via l'adresse e-mail suivante : ets@signa-assessment.com. Signa Assessment s'engage à faire preuve de réactivité mais ne peut se porter garant d'un délai de résolution de problème.
- 3.13 Signa Assessment ne peut garantir que des difficultés techniques ponctuelles sur l'ETS n'aient pas lieu et n'entraînent pas de dommages en matière de demandes de dédommagement lorsque de tels cas se produisent. En revanche, en cas d'indisponibilité prolongée de l'ETS (au moins 48h après la découverte du problème par Signa Assessment), Signa Assessment étudie les demandes qui lui sont adressées par écrit. Tout dédommagement lié à une importante indisponibilité se fait sous la forme de rétrocession de crédits d'utilisation.
- 3.14 Signa Assessment ne pourra être tenu pour responsable du fait de la détérioration ou la perte de fichiers (p. ex. résultats individuels de tests). Le client s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières des rapports d'évaluation de ses utilisateurs (impression ou export pdf).
- 3.15 Signa Assessment s'engage à informer le client de toute évolution majeure des fonctionnalités de l'ETS. Pour permettre, un e-mail collectif ou une newsletter ciblée sera envoyée au détenteur du compte et/ou au(x) super-administrateur(s) du compte client.
- 3.16 Les répondants sont informés des conditions d'utilisation de la plateforme de tests (ETS) au-travers du document intitulé : "Conditions générales d'utilisation de l'Environnement de Tests Signa (ETS)". Celui-ci contient des extraits du chapitre 3 des présentes conditions générales ainsi que des articles qui lui sont propres car relatifs à la passation des tests par les répondants.

4 Propriété intellectuelle

- 4.1 Sauf indication contraire, tous les outils proposés sur l'ETS sont la propriété intellectuelle de Signa Assessment. Le ou les noms figurant dans le copyright des rapports font foi. Sans indication explicite, le détenteur du copyright est Signa Assessment.
- 4.2 Tous les documents électroniques et papier, y compris les rapports, les pages internet et les formulaires de passation de tests, ne peuvent être copiés et distribués, gratuitement ou contre paiement, sans le consentement de Signa Assessment, propriétaire ou représentant du/des propriétaires. Ces droits comprennent les droits d'auteur, de marque, de modèle, de nom commercial, de distribution, etc. En conséquence de ce qui précède, l'utilisateur n'est pas autorisé à :
- 4.2.1 reproduire partiellement ou complètement les outils mis à sa disposition ;
 - 4.2.2 traduire, adapter ou transformer les outils sur un autre support que celui prévu par Signa Assessment ;
 - 4.2.3 mettre à disposition d'utilisateurs non compétents, gratuitement ou non, des outils Signa.

5 Gestion & protection des données

- 5.1 La politique relative à la confidentialité, la gestion et la protection des données est détaillée dans le document intitulé : "Politique de confidentialité et de protection des données de Signa Assessment Sàrl lors de l'utilisation de l'Environnement de Tests Signa (ETS)". Les répondants ont

accès à ce document au plus tard au moment de la passation du ou des tests.

6 Exclusions, for juridique et recours

- 6.1 Signa Assessment s'engage sur la qualité et le respect de l'état de l'art et des processus internes ou généralement acceptés, mais ne peut s'engager sur les résultats obtenus (p. ex. la justesse des résultats d'une passation individuelle), ceux-ci étant dépendants de paramètres multiples, partiellement hors du contrôle et du champ d'action de Signa Assessment.
- 6.2 Les présentes CG sont soumises au droit suisse.
- 6.3 Si une ou plusieurs dispositions des présentes CG devaient être déclarées nulles ou inefficaces, elles n'affecteront pas la validité des autres dispositions de ces CG qui continueront à lier les parties. Ces dispositions nulles ou inefficaces seront alors remplacées par toute disposition valide correspondant au mieux à l'intention des parties au moment de la commande par le client.
- 6.4 Tout différend entre Signa Assessment et un client ou un répondant au sujet de l'existence, l'interprétation ou l'exécution du contrat sera soumis aux Tribunaux compétents du siège de Signa Assessment sis à Lonay, Suisse. Le droit de Signa Assessment de saisir les Tribunaux compétents du domicile du répondant ou du siège du client est réservé.
- 6.5 En cas de poursuite judiciaire, Signa Assessment se réserve le droit de réclamer le remboursement des frais de justice et autres frais de procédure.